

3RD ANNUAL
INTERNATIONAL
SUMMIT

Improving Communication and Collaboration is Improving Safe Perioperative Care

News from Portugal
Europe

Mercedes Bilbao



CENTRO
HOSPITALAR
DE LISBOA
CENTRAL EPE

 **AORN**
59th Congress

Disclosure Information

Speaker: Mercedes Bilbao, RN, Specialist Nurse
Disclosure- No Conflict

AORN's policy is that the subject matter experts for this product must disclose any financial relationship in a company providing grant funds and/or a company whose product(s) may be discussed or used during the educational activity. Financial disclosure will include the name of the company and/or product and the type of financial relationship, and includes relationships that are in place at the time of the activity or were in place in the 12 months preceding the activity. Disclosures for this activity are indicated according to the following numeric categories:

1. Consultant/Speaker's Bureau
2. Employee
3. Stockholder
4. Product Designer
5. Grant/Research Support
6. Other relationship (specify)
7. Has no financial interest

Accreditation Statement

AORN is accredited as a provider of continuing nursing education by the American Nurses Credentialing Center's Commission on Accreditation.

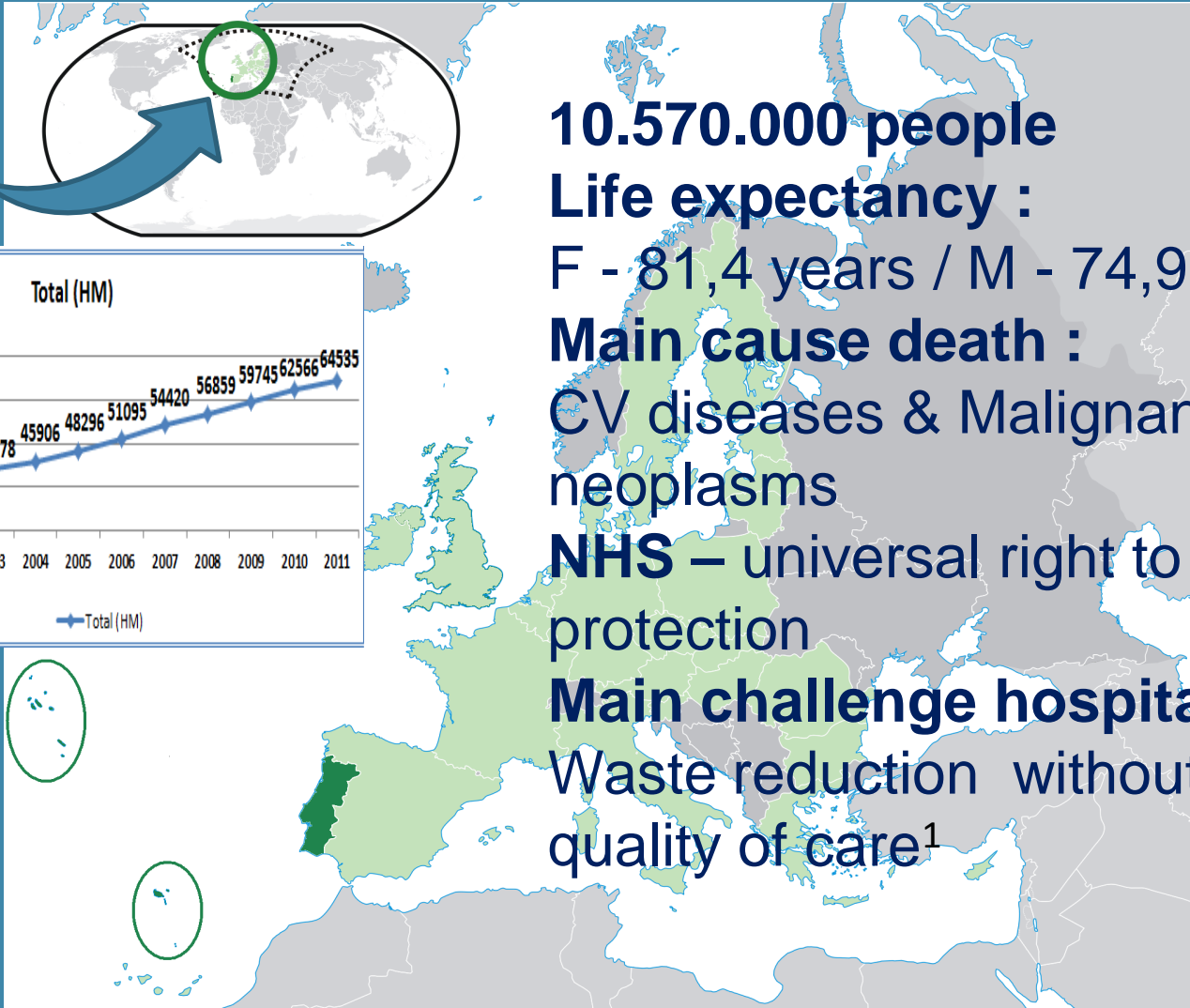
AORN is provider-approved by the California Board of Registered Nursing, Provider Number CEP 13019.

communication & collaboration = safe perioperative care

Objectives:

- To identify communication needs in perioperative field
- To understand how to improve safe care and a safe environment with good communication techniques
- To identify obstacles to communication (human and organizational)
- To share positive experiences that promote effective perioperative communication.

Portugal in Europe



10.570.000 people

Life expectancy :

F - 81,4 years / M - 74,9 years

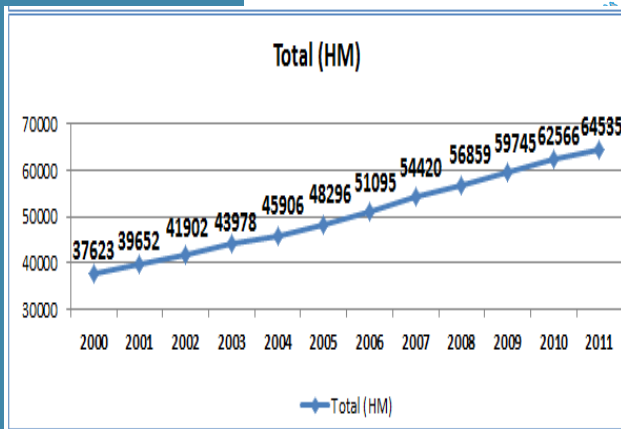
Main cause death :

CV diseases & Malignant neoplasms

NHS – universal right to health protection

Main challenge hospital:

Waste reduction without harming quality of care¹



communication & collaboration = safe perioperative care

Overview:

- AESOP (Associação dos Enfermeiros de Sala de Operações Portugueses)²
- EORNA (European Operating Room Nurses Association)³
- ORDEM DOS ENFERMEIROS (National Regulatory Board of Nurses)

Nursing Quality Standards⁴

- International Classification for Nursing Practice - ICNP^{®5}

2. AESOP - <http://www.aesop-enfermeiros.org>,. (22/12/2011,18:47).

3. EORNA - <http://www.eorna.eu/>, (22/12/2011,18:48).

4. ORDEM DOS ENFERMEIROS - <http://www.ordemenfermeiros.pt/publicacoes/Documents/PadroesqualidadeCuidadosEnfermagem.pdf>, (22/12/2011,18:44).

5. ORDEM DOS ENFERMEIROS - *Guidelines for ICNP[®] Catalogue Development*, Edição Portuguesa: Ordem dos Enfermeiros, Junho de 2009.

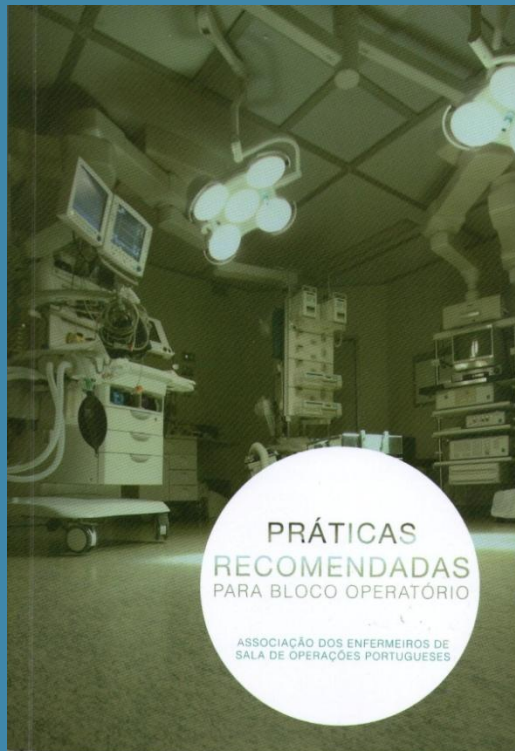
communication & collaboration = safe perioperative care

Overview:

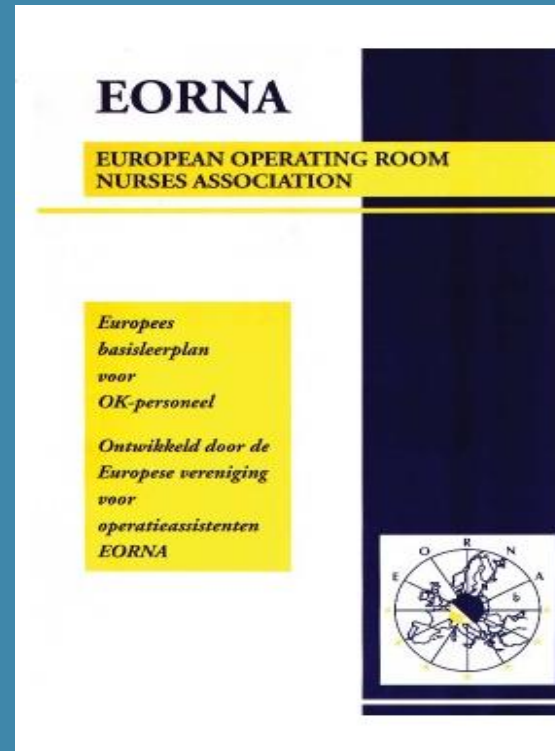
AESOP

&

EORNA



AESOP- Praticas Recomendadas para Bloco Operatório 2ª ed.2010



EORNA - European Common Core Curriculum for Operating Department Nursing, 1997

communication & collaboration = safe perioperative care

Overview:

Ordem dos Enfermeiros – *National Regulatory
Board of Nurses*

Nursing Quality Standards ⁶

International Classification for Nursing Practice
ICNP® ⁷;

6. <http://www.ordemenfermeiros.pt/publicacoes/Documents/CompetenciasEnfCG.pdf>

11/02/2012, 19:16.

7. <http://www.icn.ch/icnp.htm>

communication & collaboration = safe perioperative care

Overview:

- Portuguese hospital networks ⁸
- Quality accreditation programs
King's Fund - The Health Quality Service (HQS)⁹
- Hospitals reality
and communication problems

8. Governo de Portugal – Ministério da Saúde - *Relatório do Grupo Reforma Hospitalar*, Nov.2011

9. HQS Accreditation Programms - <http://www.ukaf.org.uk/HQS.htm>. (22/12/2011, 18:59).

communication & collaboration = safe perioperative care

Positive and powerful experiences in Portuguese central operating departments.



CHLC – Hospital group

Lisbon, Portugal



*Do you have
communication
problems to
solve?*



communication & collaboration = safe perioperative care

Strategies

1. Hand-over communication in perioperative nursing care¹⁰
rationale and tools¹¹
2. Perioperative communication within health teams
integrated system of communication¹²
3. Healthcare organization based on communication
Standards of care in Recommendations of AESOP¹³
and patterns of quality accreditation programs¹⁴

10. WATSON, D. – *Perioperative safety*. St. Louis, Mosby, 2011, p.6-17.

11. AORN – Perioperative Patient “Hand-Off” Tool Kit. <http://www.aorn.org/PracticeResources/ToolKits/PatientHandOffToolKit/>, 2011
28,04,2011-23:26

12. Portuguese Operating Room connected by ConnexALL®- CHLC, 2008

13. AESOP- Práticas Recomendadas para Bloco Operatório 2ª ed. 2010

14. HQS ACCREDITATION PROGRAMS - <http://www.ukaf.org.uk/HQS.htm>, 22/12/2011, 18:59

1. hand-over communication in perioperative nursing care

Objective

To promote the continuity of care through a mnemonic communication tool in handoff transition of care

Rationale

- Perioperative nurse team analysis
- Improving continuum nurse care quality programme
- Audit results – Increasing nurse care organization in CHLC
- Communication breakdowns in most of the never events ¹⁵

1. hand-over communication in perioperative nursing care

Tools

- Pre-op safety checklist
- Surgical safety checklist – WHO/DGS ¹⁶
- “*IDEIA*” – A mnemonic tool in handoff

Evaluation

- Evaluation criteria
- Data
- Indicators ¹⁷

16. DGS- Circular Normativa nº 16/DGS/DQCO 22/06/2010

17. ORDEM DOS ENFERMEIROS, Conselho de Enfermagem – *Padrões de Qualidade dos Cuidados de Enfermagem*, 2009.

PROGRAMA DE MELHORIA CONTÍNUA DE QUALIDADE

Melhorar a sistematização da informação na continuidade de cuidados nos momentos de transferência dos doentes no Bloco Operatório e entre o Bloco Operatório e as Unidades Clínicas.

Autores:

Anabela Simões; Fernando Rodrigues; Judite Gama; Karina Calisto; M.ª Emília Nogueira

Objectivo

Contribuir para a melhoria dos padrões de Qualidade dos Cuidados de Enfermagem, através da criação e divulgação de um instrumento de trabalho que uniformiza a transmissão de informação respeitante aos cuidados de enfermagem perioperatório.

PLANEAMENTO

Enquadramento:

A investigação e o crescimento profissional advém, em primeira instância, da análise reflexiva da nossa praxis diária e das necessidades que com ela se criam (Processos de reflexão da equipa de enf. perioperatória, in Formação em Serviço, 2010).

Na sequência do *Programa de Melhoria Contínua de Qualidade dos Cuidados de Enfermagem do CHLC*, surgiu a necessidade de uniformizar critérios de transmissão da informação nos momentos de transferência de cuidados perioperatórios, "hand off" (PQCE-CHLC, 2010).

De acordo com o enunciado descritivo - *Organização dos Cuidados de Enfermagem* - a necessidade de melhoria foi, ainda, identificada pelos enfermeiros das unidades de internamento. (Auditoria Unidades de Internamento - procedimento de segurança do doente cirúrgico, Novembro 2010)

Sabemos hoje que "A maioria dos eventos adversos ocorridos com os doentes envolvem falhas na comunicação." (Denver Health, Safecons.org)

Dados do estudo Denver Health Patient Safety Net 2005 revelaram que 21% dos eventos adversos envolvem falhas das equipas de saúde, e destes, 84% envolvem problemas de comunicação.

"Uma comunicação clara e eficiente é uma componente essencial para a segurança do doente...Numa duração média de internamento de 4,8 dias, com 5 momentos de transmissão de informação por dia, significam cerca de 24 oportunidades de falha de comunicação que podem prejudicar o doente." (Institute for Healthcare Improvement, 2011)

Frankel e Leonard, 2011, referem que "Técnicas simples de comunicação aumentam a probabilidade da transmissão e recepção da informação ocorrer de forma mais rápida e precisa." (Watson, 2011)

IMPLEMENTAÇÃO



Medida Estrutural

Elaboração de Lista de Verificação Pós-Cirúrgica.

Uma das técnicas simples de comunicação recorre ao uso de acrónimos para facilitar a memorização e sistematização na transmissão da informação. Desta pesquisa resultou a criação do acrónimo **IDEIA**.

A *Lista de Verificação Pós-Cirúrgica* pretende ser uma ferramenta sistematizadora da informação, indispensável à continuidade de cuidados. Esta tem como base uma técnica de comunicação simples que utiliza uma mnemónica - **IDEIA** - que estrutura a informação clínica fundamental em cinco áreas/ítems:

- I**dentificação do Profissional/Doente;
- D**agnóstico de Entrada;
- E**specificações Anestésicas;
- I**ntervenção Cirúrgica;
- A**valiação Final.

Esta é aplicada a todos os doentes submetidos a procedimentos anestésico-cirúrgicos aquando a transferência dos doentes no Bloco Operatório (da Sala de Operações para a UCPA) e entre o Bloco Operatório e as Unidades Clínicas.

Medida Educacional

Formação das Equipas

Integrado no Plano de Formação em Serviço de 2011 para o Bloco Operatório Central - com uma população de 74 enfermeiros - foi realizada formação específica, até Maio 2011, a 53 enfermeiros (70,27%).

MONITORIZAÇÃO

Estrutura

Criada uma Lista de Verificação Pós-Cirúrgica em Novembro 2010;
Formação a todos os Enfermeiros do Bloco Operatório Central.
Check list de auditoria

Processo

N° total de doentes com utilização da Lista de Verificação Pós-Cirúrgica
 N° total de doentes

X 100

Resultados

Taxa de cumprimento da Lista de Verificação Pós-Cirúrgica
Satisfação dos Enfermeiros

BIBLIOGRAFIA

- AORN - Perioperative Patient "Hand Off" Tool Kit.
<http://www.aorn.org/PracticeResources/Toolkits/PerioperativePatientHandOffToolKit/>, 2011
28.04.2011 23:26
- DENVER HEALTH - Safecons.org
<http://www.safecons.org/Home.aspx> 08.05.2011 23:26
- IN: Institute for Healthcare Improvement Expedition - Improving Standards in Hospital Care, Mayo 2011
<http://www.ihim.org/100/Programs/HealthAndHabitPrograms/ExpeditonImproving>
- ORDEN DOS ENFERMEIROS, Conselho de Enfermagem - Padrões de Qualidade dos Cuidados de Enfermagem, 2005
- WATSON, D. - Perioperative Safety, St. Louis, Mosby, 2011 p.6-12

2. perioperative communication within health teams - an integrated communication system



Centro
Hospitalar
de Lisboa
Central

with ConnexAll®

- **The biggest ER of Portugal**
 - 256,000 patients
- **Human Resources**
 - 6,000 health professionals
- **People moving**
 - 10,000 people per day
- **Operating Room**
 - 31,000 surgeries
- **Ambulatory Dept.**
 - 574,000 patients
- **Ward**
 - 37,000 patients



VENCEDOR

Prémio Melhoria de Processos



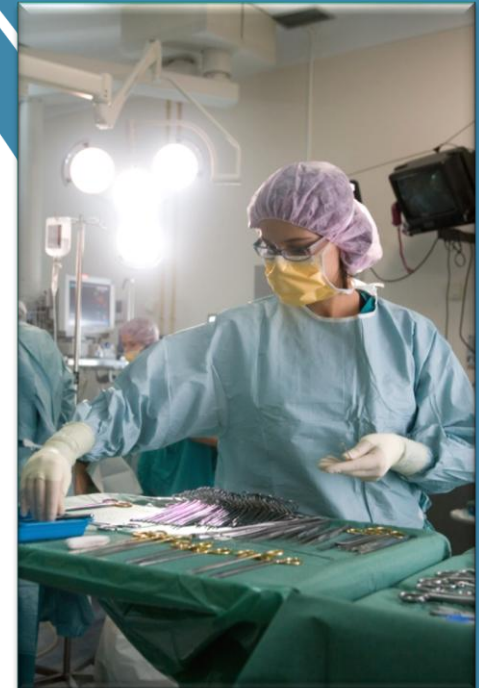
PRÉMIO
BOAS PRÁTICAS
no sector público
7ª edição

2. perioperative communication within health teams - an integrated communication system

with ConnexAll®

Project **SICES**

Hospitals 4	OR Departem. 11 = 30 OR
D. Estefania (mother & child)	3 Dep = 8 OR
Santa Marta	2 Dep = 5 OR
Santo Antonio dos Capuchos	3 Dep = 7 OR
São José	3 Dep = 10 OR

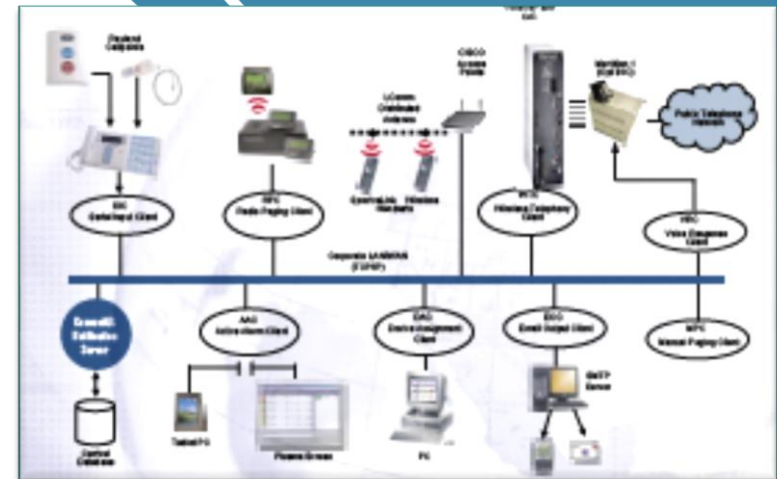


2. perioperative communication within health teams - an integrated communication system

with ConnexAll®

Communication Technique

- Generates ideas
- Organizes set of recognizable verbal / written / pictorial symbols
- Transmits to a receiver who interprets and processes the message
- Responds with action

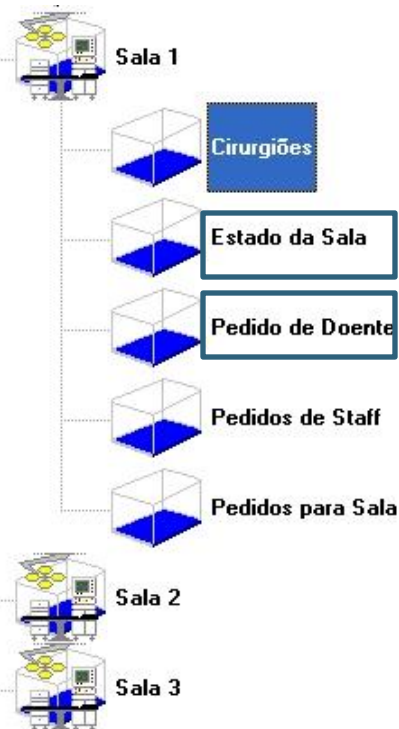


(Lancaster, 1988)

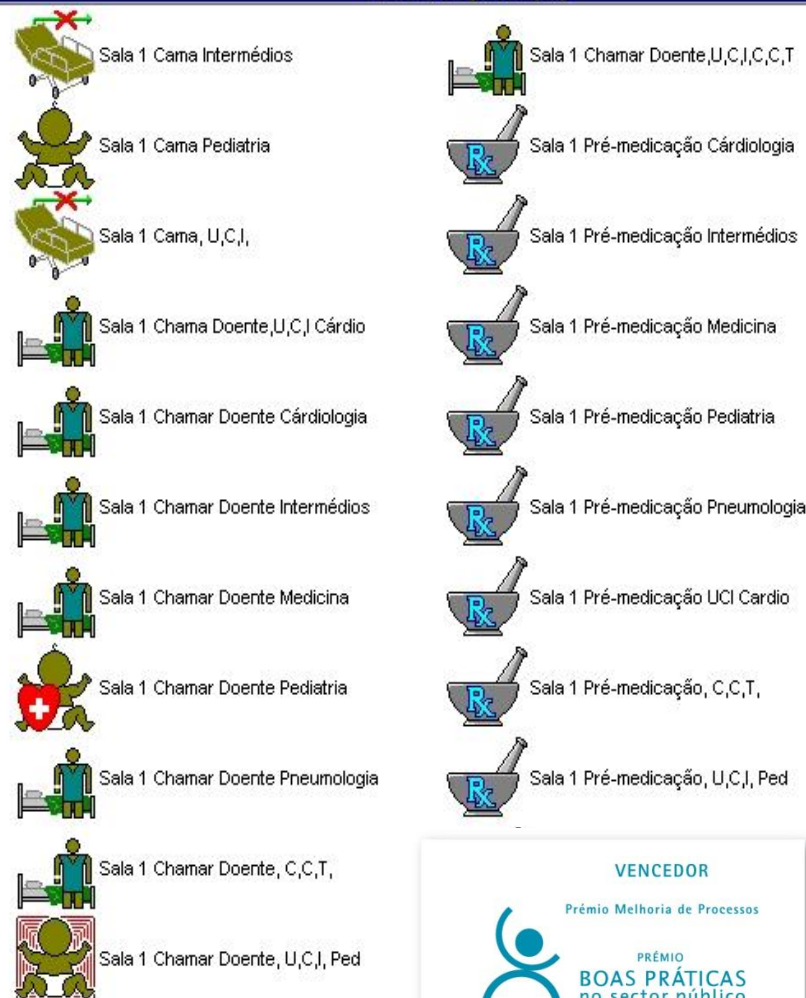
2. perioperative communication within health teams - an integrated communication system

with **ConnexAll®**

Workflow



Virtual Callpoints (22)



VENCEDOR

Prémio Melhoria de Processos



PRÉMIO
BOAS PRÁTICAS
no sector público
7ª edição

2. perioperative communication within health teams - an integrated communication system

with **ConnexAll®**

Workflow



2. perioperative communication within health teams - an integrated communication system

with ConnexAll®

ROI in Cardiothoracic OR / year

**OR simplification process
save - 2 steps / process**

**Allows to save - 3.6 min /
patient request**

**In the 3 OR's save - 490
working nurse hours**

Financial impact save - 6.000€

OR saving time - 96.000€



VENCEDOR

Prémio Melhoria de Processos

PRÉMIO
BOAS PRÁTICAS
no sector público
7ª edição

2. perioperative communication within health teams - an integrated communication system

with ConnexAll®

**ROI in all Operating
Department (2008-2011)**

< 2 Nursing hours / week

**> 5.8% Surgical procedures
(2008-2010)**

**< 400.000€ Savings in OR
costs(€4x cheaper than US\$)**

**> 22.000€ Gain - Auxiliary
staff**



2. perioperative communication within health teams - an integrated communication system

with ConnexAll®

Workflow Process

The operating cycle

- Health professionals
- The path between actions
- The surgical patient
- The resources Human & material



2. perioperative communication within health teams - an integrated communication system

with ConnexAll®

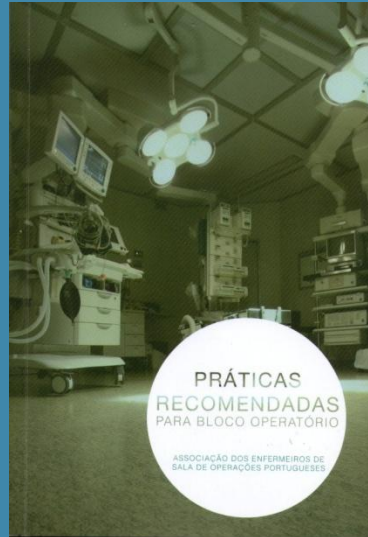
Contributions of SICES

- **Identify the bottleneck effect** - Allows to lower this impact
- **Buffer the structural constraints** - Optimizes communications and “waiting” period
- **HR** - Indirect impact on better management of human resources
- **Focus on analysis of workflows** - rather than a statistical approach



3. healthcare organization based on communication

- Standards of care in Recommendations AESOP¹⁸



- Patterns of quality accreditation programme¹⁹



18. AESOP-<http://www.aesop-enfermeiros.org>-

19. HQS-<http://www.ukaf.org.uk/HQS.htm>

conclusion



Pre-Op

- Pre admission Checklist to the OR
- WHO Surgical Safety Checklist - Sign in
- Integrated perioperative communication system *ConnexAll®*



Intra-Op

- WHO Surgical Safety Checklist - Time out
- Integrated perioperative communication system *ConnexAll®*
- OR Recommended Standards of practice – AESOP



Post-Op

- WHO Surgical Safety Checklist - Sign out
- Hand-over communication in perioperative nursing care - rationale and tools



Perioperative

- Clinical records –International Classification for Nursing Practice - ICNP®
- Quality accreditation programs: Kings Fund - The Health Quality Service (HQS)



Perioperative

- Nursing Quality Standards Projects, from Portuguese Nursing Council

references

1. BARROS,P.;SIMÕES,J.- *Portugal Health system review in Health Systems in transition*. Vol. 9 No5, 2007.
2. AESOP - <http://www.aesop-enfermeiros.org>,. (22/12/2011,18:47).
3. EORNA - <http://www.eorna.eu/>.22/12/2011,18:48.
4. ORDEM DOS ENFERMEIROS - <http://www.ordemenfermeiros.pt/publicacoes/Documents/PadroesqualidadeCuidadosEnfermagem.pdf>22/12/2011,18:44.
5. ORDEM DOS ENFERMEIROS - *Guidelines for ICNP® Catalogue Development*, Edição Portuguesa: Ordem dos Enfermeiros, Junho de 2009.
6. <http://www.ordemenfermeiros.pt/publicacoes/Documents/CompetenciasEnfCG.pdf> .11/02/2012,19:16.
7. <http://www.icn.ch/icnp.htm>
8. Governo de Portugal – Ministério da Saúde - *Relatório do Grupo Reforma Hospitalar*, Nov.2011
9. HQS Accreditation Programs - <http://www.ukaf.org.uk/HQS.htm>. 22/12/2011, 18:59.
- 10.WATSON, D. – *Perioperative safety*.St. Louis, Mosby, 2011,p.6-17.
11. AORN – Perioperative Patient “Hand-Off” Tool Kit.
<http://www.aorn.org/PracticeResources/ToolKits/PatientHandOffToolKit/>, 2011. 28,04,2011-23:26.
12. Portuguese Operating Room connected by ConnexALL® - CHLC,2008.
13. AESOP- *Praticas Recomendadas para Bloco Operatório* 2ª ed.2010.
14. HQS ACCREDITATION PROGRAMS - <http://www.ukaf.org.uk/HQS.htm>.22/12/2011, 18:59
15. DENVER HEALTH-Safecom.org. – <http://www.safecom.org/Home.aspx>.08,05,2011-23:24
16. DGS- Circular Normativa nº 16/DGS/DQCO 22/06/2010
- 17.ORDEM DOS ENFERMEIROS , Conselho de Enfermagem – *Padrões de Qualidade dos Cuidados de Enfermagem*, 2001.
18. AESOP-<http://www.aesop-enfermeiros.org>.
19. HQS-<http://www.ukaf.org.uk/HQS.htm>

6th
eorna
congress

SAILING TO THE FUTURE
LISBOA.PORTUGAL.2012



26 - 29 April 2012
Lisboa Congress Centre

Welcome to Lisbon!

www.eornacongress.eu

6th
eorna
congress

SAILING TO THE FUTURE
LISBOA.PORTUGAL.2012
26 – 29 April 2012
Lisboa Congress Centre



EUROPEAN OPERATING ROOM
NURSES ASSOCIATION

www.eornacongress.eu